

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

Национальный исследовательский Томский государственный университет  
Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники  
Болгарская Академия наук  
ООО «ЛИТТ»

# **ИННОВАТИКА-2015**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ**

**XI Международной школы-конференции студентов,  
аспирантов и молодых ученых  
21–23 мая 2015 г.  
г. Томск, Россия**

**Под ред. проф. А.Н. Солдатова, доц. С.Л. Минькова**

Scientific & Technical Translations



ИЗДАТЕЛЬСТВО

Томск – 2015

## ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

Р.И. Жарков<sup>1</sup>, С.Э. Квеско<sup>2</sup>, С.Б. Квеско<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Национальный исследовательский Томский государственный университет

<sup>2</sup>Лицей № 10, г. Красноярск

e-mail: 89095478578@mail.ru

## ASSESSMENT OF SATISFACTION OF THE PERSONNEL

R. I. Zharkov<sup>1</sup>, S.E. Kvesko<sup>2</sup>, S.B. Kvesko<sup>1</sup>

<sup>1</sup>National Research Tomsk State University

<sup>2</sup>Litsey № 10, Krasnoyarsk

*Usually understand a technique which main part consists in carrying out questioning of staff of the organization as an assessment of satisfaction of the personnel. To be carried out monitoring of employees by the chosen criteria or on all organization in general, or on structural divisions. By results of monitoring it is possible to make recommendations about climate change in collective.*

*Key words: assessment, satisfaction, personnel, monitoring.*

В современных условиях от организаций требуется постоянное совершенствование их деятельности с целью повышения конкурентоспособности. Одним из основных инструментов актуализации деятельности организации в области качества является измерение удовлетворенности. Под оценкой удовлетворенности персонала обычно понимают методику, основная часть которой состоит в проведении анкетирования сотрудников организации, т. е. проводится мониторинг сотрудников по выбранным критериям либо по всей организации в целом, либо по структурным подразделениям. Критерии выбираются с учетом существующей в организации системы мотивации с целью получения истинной ситуации в организации в контексте выяснения существующих взаимоотношений в коллективе. По результатам мониторинга, для повышения конкурентоспособности тестируемого коллектива можно дать рекомендации по изменению климата в коллективе, например: предложить внести конкретные изменения в систему мотивации, которая непосредственно связана с качеством труда работников. Система мотивации позволяет управлять деловым поведением персонала, например, оказывать воздействие на персонал в форме определенных стимулов.

Учет качества при определении результативности труда работников организаций может осуществляться на основе единых критериев, показателей и процедур, выработанных в системах менеджмента качества. Рекомендуется проводить оценку удовлетворенности в несколько этапов:

определение цели оценки. разработка анкеты удовлетворенности персонала, оповещение персонала и проведение анкетирования, расчет индекса удовлетворенности. Например, на портале SystemKey предлагается разработка анкеты и проведение оценки удовлетворенности персонала по следующим группам факторов: стратегия компании; оплата труда; условия работы; содержание труда; корпоративная культура; социальный пакет; коммуникации; карьера и обучение; признание и вознаграждение [1].

Анкета удовлетворенности персонала составляется с целью получения полной информации о сотрудниках предприятия. Используя разные формы анкет, можно провести оценку удовлетворенности персонала. Обычно считается, что нормой является показатель удовлетворенности персонала 65-70%. Целенаправленно работая по направлениям, которые меньше данного показателя, можно повысить удовлетворенность персонала в исследуемой организации. Наиболее эффективна дистанционная оценка удовлетворенности персонала, которая позволяет руководителю компании получить достоверные автоматизированные данные по оценке персонала, которые можно быстро и качественно обработать статистическими методами, наглядно представить результаты мониторинга в графическом и количественном виде.

Каждая компания должна адаптировать анкету удовлетворенности персонала под свои потребности и условия, получить данные по тем факторам, которые необходимо изучить, т. к. именно удовлетворенность персонала обеспечивает его работу на благо своего предприятия.

Оценка удовлетворенности персонала дает информацию о том, чем собственно довольны или нет работники предприятия, тем самым определить пути совершенствования системы стимулирования персонала. Именно индивидуальное отношение персонала к различным мотивирующим факторам часто не учитывается во многих существующих в настоящее время методиках оценки удовлетворенности. Хочется отметить, что при разработке анкет, посвященных оценке удовлетворенности персонала, необходимо вводить критерии, которые должны не только давать оценку удовлетворенности, но и выявлять структуру внутренней мотивации работников.

Обычно в анкетах предлагается оценить факторы удовлетворенности в баллах, например от 0 («совсем неважно») до 10 («критически важно»), а затем используют полученные оценки для определения корректирующих коэффициентов, которые и будут отражать относительную важность каждого фактора в общей удовлетворенности работника, которые можно

рассчитать нормированием исходных оценок важности факторов удовлетворенности, например, по шкале от 0 до 1. В итоге, для учета отношения работника к каждому фактору, необходимо оценки удовлетворенности по первой шкале умножить на корректирующие коэффициенты и затем сложить.

Именно оценка удовлетворенности персонала подтолкнуло в внедрению на предприятиях концепции бережливого производства, в частности системы 5S. Мониторинг по исследованию удовлетворенности персонала привел к внедрению на предприятиях программы всеобщей вовлеченности сотрудников для выявления их инициатив, которые необходимо вовремя подкреплять не только морально, но и материально.

В статье [2] автор высказывается, что для выяснение вопроса «Нравится ли сотрудникам работать в конкретной компании?» нужно провести исследование их удовлетворенности своей работой, т. к. от этого фактора напрямую зависит эффективность труда конкретного сотрудника и организации в целом, поэтому важнейшими задачами кадровой службы являются определение мотивационных предпочтений персонала, повышение уровня его удовлетворенности работой и мониторинг ситуации.

Необходимо отметить, что мониторинг удовлетворенности работников позволяет оценить оптимальность структуры предприятия и разработать стратегические цели предприятия, а также выявить пути сплочения коллектива, решать проблемы привлечения персонала к решению задач организации.

Оценка персонала позволяет определять профессиональную компетентность сотрудника, а именно: охарактеризовать работника как личность, его толерантность по отношению к предприятию.

Для проведения мониторинга удовлетворенности сотрудников рекомендуется разрабатывать анкеты специфичные для специалистов разного уровня, но на базе стандартной анкеты, модифицируя ее в соответствии с поставленной целью проведения мониторинга с учетом уже ранее проведенных мониторингов.

Проведение мониторингов необходимо для проведения диагностики предприятия, в том числе и по персоналу. Мониторинги рекомендуется проводить периодически: примерно один раз в год и желательно по одной и той же анкеты.

В то же время интересно отслеживать выбранные показатели в динамике наблюдать их изменения по факторам групповым или внутригрупповым. Анализ мотивов и интересов работников обуславливает своевре-

менное принятие решений в сфере управления персоналом с целью повышения степени удовлетворенности и снижения, текучести кадров.

### Литература

1. Оценка удовлетворенности персонала (System Key) // Сайт Центр Организационного Консалтинга «Свободный Выбор». URL: [http://sk-systemkey.ru/articles/osenka\\_udovletvorennosti\\_personala](http://sk-systemkey.ru/articles/osenka_udovletvorennosti_personala) (дата обращения: 22.04.2015).
2. Оценка удовлетворенности сотрудников: слагаемые успеха// Справочник по управлению персоналом. URL: <http://www.pro-personal.ru/journal/970/532824> (дата обращения: 22.04.2015).

## МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ

**С.А. Комкова**

*Национальный исследовательский Томский государственный университет  
e-mail: softushechka@mail.ru*

## DIAGNOSTIC METHODS OF PPRECIOUS METALS

**S.A. Komkova**

*National Research Tomsk State University*

*The report is devoted to representation of possible methods of diagnostics of precious metals, including modern methods. The problem of release of counterfeit products from precious metals is considered.*

*Key words: precious metals, forgery, control methods.*

Драгоценный металл – это цветной металл, обладающий высокой химической стойкостью к агрессивным средам, тугоплавкостью, ковкостью, текучестью. К основным драгоценным металлам относятся золото, серебро, а также платина и другие металлы платиновой группы (родий, рутений, палладий, осмий, иридий)[1].

Главным показателем, подтверждающим подлинность изделия из драгоценного металла, является проба. Проба — это цифровое значение основного драгоценного металла в граммах в 1 килограмме (1000 г) ювелирного сплава. Проба ставится на всех изделиях из драгоценных металлов, поступающих в продажу. Существуют две системы проб сплавов: метрическая система проб и каратная система проб.

Российская система пробирования предусматривает следующие пробы по метрической системе: